

山梨県立中央病院医療事務業務委託仕様書

1 業務委託の名称

山梨県立中央病院医療事務業務委託

2 業務の場所

山梨県立中央病院（山梨県甲府市富士見一丁目1番1号）

3 病院の概要

(1) 名称 山梨県立中央病院

(2) 所在地 山梨県甲府市富士見一丁目1番1号

(3) 病床数 許可病床数 644床（一般622床 精神4床 結核16床 感染症2床）

(4) 診療科 内科（呼吸器）、内科（消化器）、内科（循環器）、内科（糖尿病・内分泌）、内科（腎臓）、内科（血液）、内科（リウマチ・膠原病科）、女性専門外来科、精神科、神経内科、小児科、消化器外科、乳腺外科、整形外科、形成外科、脳神経外科、心臓血管外科、小児外科、皮膚科、泌尿器科、産科、婦人科、眼科、耳鼻いんこう科、麻酔科、緩和ケア科、リハビリテーション科、放射線診断科、放射線治療科、病理診断科、臨床検査科、救急科、歯科口腔外科、総合診療科・感染症科、呼吸器外科、新生児内科、内視鏡科

(5) 外来診療日 月曜日～金曜日 ただし、土曜日、日曜日、祝日、年末年始（12月29日～1月3日）は休診

(6) 業務概要（令和3年度実績）

ア 延患者数 入院患者数161,999人、外来患者数302,890人

イ 1日あたり患者数 入院444人、外来1,247人

ウ 病床利用率 68.9%

エ 平均在院日数 11.6日

オ 手術件数 7,577件

4 業務委託の目的

地方独立行政法人山梨県立病院機構山梨県立中央病院（以下「甲」という。）は、専門知識、経験及び実績を有する者に甲に係る医療事務を委託することにより、当該業務の円滑かつ効率的な遂行を確保しつつ、患者サービスの向上を図り、適正な診療報酬等請求業務の支援を通じて収益の確保を図る。

5 業務委託期間

令和7年4月1日から令和9年3月31日までとする。

6 委託業務の基本的運用方針

(1) 業務の質の向上

① 受託者（以下「乙」という。）は、医療事務業務について、病院職員と連携して適正かつ確実に行うこと。

ア 診療報酬改定や医療保険制度等についての情報を収集し、病院職員に情報提供するとともに適切かつ確実に対応すること。

イ 多様な診療行為に対し、患者や保険者への請求の可否を明確にし、病院職員に情報提供すること。

② 乙は、甲の医療機能を理解し、的確な対応を行うこと。

(2) 患者サービスの向上

① 乙は、業務の円滑な遂行のため、患者及び来院者に対し接遇を適切に行うこと。

ア 病院業務に関わる一員であることを常に認識し、親切、丁寧な態度で接すること。

イ 患者を待たせないよう迅速な処理を心がけること。やむを得ず待たせる場合でも、待つことに対する患者の精神的ストレスを緩和するための最善の努力をすること。

ウ 患者等から寄せられるクレーム及び相談には、真摯な態度で的確に対応すること。

エ 医療保険制度、診療報酬請求制度、諸法及び公費負担医療制度等の各種制度について、患者が制度を知らないことにより不利益を被ることのないよう十分な説明並びに制度の周知を行うこと。

オ トラブル発生に関するデータ収集を行うとともに、原因分析を踏まえ再発防止に努めること。

カ スムースな患者動線の確保に努めること。

キ 患者、来院者及び病院職員に不快感を与えることのないよう、行動、言動及び身だしなみには十分留意すること。

(3) 業務の効率化

① 乙は、甲が確実な診療報酬の請求ができるように努めること。

② 乙は、病院職員と協力・連携し、未収金の削減に努めること。

ア 病院が策定する未収金対策の計画等に協力すること。

イ 未収金の発生の予防に努めること。

③ 乙は、窓口及び自動精算機における収納にあたっては、細心の注意を払って業務を遂行すること。

④ 乙は、業務の内容を常に分析するとともに、改善に向けた努力を行うこと。

ア 本仕様書に定める業務の遂行にあたっては、各部門の病院職員との連携及び協力を通じ、与えられた役割を効果的かつ効率的に果たせるよう努めること。

イ 効率的かつ適正迅速な業務運営を行うため、統計データや患者等からのクレームを踏まえつつ、人員配置などの業務改善を行っていくこと。

ウ 医療制度改正や患者動向、運用方針の変更等に対応するため業務量の増加が見込まれる場合にも、病院職員と協議しながら既存業務の運用を見直すなどの方法により患者サービスの質を確保すること。

(4) 感染症流行時の対応

① 乙は、甲の指示に従い、感染症流行時の対応を行うこと。

ア 患者に渡すクリアファイル等の消毒を行うこと。

イ 業務従事者は、甲により定められた期間、業務中はマスクを着用すること。また、毎日朝に体温を測定し、37.0℃以上の者がいた場合はその旨を甲に申し出ること。

7 委託業務項目

委託業務の項目は次に掲げるとおりであり、各業務の内容は別紙1「委託業務の項目及び内容」を参照すること。

(1) 診療受付事務（会計業務を除く）

(2) 外来受付事務

(3) 休日・夜間受付（事務日直）業務

(4) 検査受付業務（中央採液室、内視鏡センター、放射線科、生理検査室）

(5) 収納業務

8 業務日及び業務時間

(1) 業務日

業務を行う日は、特に定める場合を除き、外来の診察日とする。

(2) 業務時間

業務を行う時間は、別紙2「業務における必要な人員等」に記載されている業務時間帯によるものとする。なお、業務の遂行上必要がある場合は、甲乙協議の上、業務時間を変更、又は延長することができるものとし、また、災害時の対応については、「13 災害発生時対応」に基づき別途対応すること。

9 業務従事者等

(1) 従事者の条件

ア 業務従事者（休日夜間の受付業務及び預り金預かり業務に従事する者は除く。）は、業務に必要な資格を有する者、もしくは資格取得者と同等程度の知識経験を有する者とする。

イ 業務従事者の配置は、別紙2「業務における必要な人員等」を基準とし、各業務が円滑に遂行できる人員を配置することとする。ただし、次に掲げる特定業務については、業務精通者要件を全て満たす者（以下「業務精通者」という。）を、少なくとも1人常時配置すること。これらの人員基準を満たさず、サービスレベルが低下した場合は、委託料を減額するものとする。

（特定業務）

① 統括責任者業務（(5)①から④までの業務）

（業務精通者要件）

① 医事業務の経験が通算5年以上ある者

② 400床以上の病院における勤務が通算して3年以上ある者

③ 乙の従業員として、連続して3年以上の勤務実績がある者

(2) 業務従事者は、業務中、甲乙協議により定めた被服を着用し、上着には名札を付すこと。

(3) 業務従事者は、本仕様書に定める業務を充分に行うに足る知識及び経験を有する者とし、休憩、休息、休暇その他欠員が生じる間の交代を考慮した人数を確保するとともに、業務の内容又は量もしくは業務の繁忙等により従事者の人数が不足すると判断される場合は、増員又は配置換え等を行い、業務に遅延や質の低下等を生じさせることがないようにすること。

(4) 業務従事者は、各受付窓口等、使用機器及び業務に係る環境を常に良好な状態に保つよう努めること。

(5) 乙は、本業務を円滑に遂行するため、病院職員と必要な連絡調整を行う総括責任者（以下、「責任者」という。）を選任し、次の業務を行わせること。

① 甲との連絡調整及び報告書の作成

② 業務従事者に対する指導及び教育

③ 業務従事者への業務指揮及び監督

④ その他業務従事者の配置等人事及び作業管理全般

なお、乙は、責任者に変更がある場合には、事前に変更予定日と後任予定者を甲に通知するものとする。

(6) 乙は、本業務の実施に当たって、業務従事者に対し、各受付窓口等における接遇、現金の授受に必要な教育訓練を実施し、収納業務の円滑な運用に支障を来すことのないよう万全を期するものとする。

(7) 乙は、収納金に過不足が生じた場合、業務報告書にその事実を記載するとともに、その原因を調査し、それでもなお不明な場合は病院と協議すること。

また、業務従事者が故意もしくは過失により、本業務に関して病院側に損害を与えたことが判明したときは、乙は甲に対して損害の責を負うものとする。

- (8) 乙は、業務従事者等に業務の遂行上知り得た患者等の個人情報については、別記「個人情報取扱特記事項」を遵守させるものとする。
- (9) 乙の業務従事者等の業務場所への通勤について乗用車を利用する場合には、乙において駐車場を確保すること。

10 委託料の支払いについて

- (1) 甲は、委託料を、毎月の検査終了後、委託料の確定をもって、乙からの請求により支払うものとするが、その金額は、契約額の24分の1の額を上限とする。
- (2) 甲は、委託料の額の確定にあたっては、毎月、仕様書11により報告のあった「業務報告書」により、仕様書9による「業務における必要な人員等」の適合を確認するものとする。
- (3) 甲は、確認の結果、必要な人員が配置されていないと認められる場合には、「総合電話予約センター」に限り、以下の基準により委託料の額を減額するものとする。なお、委託料の支払額を確定した後は、甲は、これを乙に通知するものとし、この通知をもって、検査に合格したものとする。

※減額の基準

「総合電話予約センター」の当月分の総業務時間数が、契約に定める業務における必要な人員等による総業務時間数の5%以上欠ける場合は、契約額の24分の1の額のうち、「総合電話予約センター」の業務時間に相当する額（本契約は総人員を35.58人/日と見込み、そのうち総合電話予約センターにおける人員は7.9人/日を見込むため、その割合を乗じた額）から、当月分の業務時間数の欠けた割合分を減額する。ただし、1時間未満の時間は切り上げとする。

- (4) 乙は、検査終了後、甲に対して委託料の支払いを請求するものとし、甲は乙からの適法な請求書を受領したときは、その日から30日以内に委託料を支払うものとする。

11 業務の点検及び報告

- (1) 乙は、毎月、業務の遂行について、適正に処理されているか等を点検し、別紙3「業務報告書」とともに甲へ報告するとともに、当該点検結果に基づき、業務の適正化及び効率化に努めること。
- (2) 乙は、業務を行う従事者の状況について、別紙4「従事者名簿」を、業務開始日までに甲へ提出すること。また、業務を行う従事者の状況について、変更があった場合は速やかに変更後の別紙4を甲へ提出すること。
- (3) 乙は、甲が必要と認めた場合、業務に関する報告の求めに応じること。

12 業務マニュアルの整備

- (1) 乙は、本業務の適正化及び標準化を図るための業務マニュアルを別紙2「業務における必要な人員等」に記載したエリア別に作成すること。
- (2) 乙は、(1)の内容について、甲と乙で協議の上、本委託業務開始後3月以内に整備し、甲へ書面で提出するとともに内容の確認を受けること。また、内容に変更が生じた場合は、速やかに業務マニュアルを見直し、甲へ書面で提出し、内容の確認を受けるものとする。
- (3) 乙は、従事者に変更が生じた場合は、当該業務マニュアルで教育研修を行うなど、業務の継続性を確保するとともに、業務の質並びに患者及び来院者へのサービスの低下を招かないようにすること。

1.3 検査・監督

(1) 検査等の実施

- ① 乙は、甲が行う業務現場の実地調査を含めた検査監督及び業務の実施に係る指示に従うこと。
- ② 乙は、甲から業務の進捗状況の提出要求、業務内容の検査実施要求、業務の実施に係る指示があった場合は、それらの要求及び指示に従うこと。

(2) 改善措置

- ① 乙は、業務遂行についての当院からの改善要望に対し、甲が改善要望を伝えてから2週間以内に改善策の一時報告を行うこと。
- ② 改善策の報告は甲に書面で提出・説明すること。改善状況については、甲と乙が出席し各月1度開催される会議（以下「定例会」という）等で状況を書面で報告すること。
- ③ 甲からの改善要望、乙が立案した改善策、その後の改善状況は一覧化を行い、半期に一度書面で報告を行うこと。

1.4 事故発生時の報告・対応

(1) 事故発生時の報告

乙は、業務の実施について、第三者に損害を及ぼした場合やインシデントに相当する事案が発生した場合は、その事故発生時の帰責の如何に関わらず、直ちに甲に報告すること。

(2) 事故発生に向けた対応

乙は、事故発生時の対応方法及び緊急時の連絡体制を定め、あらかじめ甲に提出すること。

(3) 事故原因及び再発防止策の報告

乙は、(1)で定めた事案の原因を究明して、再発防止のための対策を速やかに講じるとともに、甲に対して書面でその旨を報告すること。

1.5 災害発生等対応

(1) 災害発生時の対応

- ① 災害発生又は多数の患者の来院が想定される事案が発生した場合は、乙は、甲の指示によりその対応にあたること。
- ② 乙は、災害発生又は多数の患者の来院が想定される場合であっても、患者サービスの低下を招かないように配慮すること。

(2) 訓練等への参加

- ① 乙は、業務従事者等に甲が実施する災害訓練や災害に関する研修会に必要なに応じて参加させること。

1.6 使用材料

業務の遂行に使用する消耗品は、乙がこれを負担し、備品、機械、器具等の耐久消費財、用紙類は甲が提供する。

1.7 サービスレベルに関する自己評価と報告

(1) 別紙5「サービスレベル仕様書」に記載された各項目について、その実績・状況について取りまとめ、定例会に書面で提出し報告を行うこと。

(2) 別紙5「サービスレベル仕様書」に記載された各項目の基準値に対して、実績値が下回る場合は、具体的な改善策を定例会に書面で提出すること。なお、基準値に対して実績値が著しく低く、その原因が乙に責のある場合は、委託料を減額するものとする。

- (3) 別紙5「サービスレベル仕様書」に記載された評価指標に関する実績値の測定は、実施概要（測定方法、測定時期・期間、測定対象等）について、委託業務の開始前に当院との合意を得た上で、乙が測定を行うこと。

18 変更条項について

- (1) 甲は、必要と認めるときは、業務の内容又は一時中止することができる。
- (2) 前項の場合において、委託料の額又は委託期間を変更する必要があるときは、甲乙協議して書面によりこれを定める。
- (3) 前項の協議を行う場合、変更の1月前までに行うものとする。
- (4) 新たに、甲が直接行うこととする外来受付業務等について、甲からの要請があった場合、甲乙協議の上、対応するものとする。

19 契約の解除及び損害の賠償

甲は、乙の責に帰すべき理由による個人情報の漏えい、明らかな業務不履行等が確認された場合は、本業務の委託契約の解除及び乙への損害賠償を請求することができる。

20 疑義の解釈

本仕様書に記載のない事項に関して疑義が生じた場合は、甲と乙が協議して決定する。